



(www.strategy.bg)

Проект на Решение на Министерския съвет за приемане на Наръчника за административното обслужване по телефона

[линк към консултацията](#)

Информация

Откриване / Приключване: 21.03.2022 г. - 04.04.2022 г. Неактивна

Номер на консултация: #6640-K

Област на политика: Архив - Държавна администрация

Тип консултация: Акт на Министерския съвет

Вносител: Министерски съвет и неговата администрация

Тип носител: Национално

Съгласно чл.8а, ал.4 от Наредбата за административното обслужване (НАО) предвижда Министерският съвет да приеме методически документ, в който се съдържат насоки за организацията на административното обслужване по телефона. В тази връзка е изготвен проект на Решение на Министерския съвет за приемане на Наръчника за административното обслужване по телефона. Наръчникът подпомага администрациите при прилагането на разпоредбите на НАО, свързани с използване на телефона при осъществяване на комуникация с потребителите на услуги.

Отговорна институция

Отговорна институция

Министерски съвет и неговата администрация

Адрес: София, бул. "Княз Александър Дондуков " № 1

Електронна поща: gis@government.bg

Начини на предоставяне на предложения и становища

- Портала за обществени консултации (изисква се регистрация чрез имейл);
- Електронна поща на посочените адреси;

- Системата за сигурно електронно връчване <https://edelivery.egov.bg/> (изисква се квалифициран електронен подпис или ПИК на НОИ);
- Официалния адрес за кореспонденция.

Полезни връзки

Съвет за административната реформа - <https://www.strategy.bg/bg/advisory-boards/203/view>

Документи

Пакет основни документи:

[Проект на акт - вер. 1.0 | 21.03.2022](#)

[Доклад - вер. 1.0 | 21.03.2022](#)

[Наръчник - вер. 1.0 | 21.03.2022](#)

Консултационен документ:

Справка становища:

Коментари

[Коментари \(pdf\)](#)

[Коментари \(csv\)](#)

Автор: Лиляна Лилова (24.03.2022 21:36)

Наръчник за административното обслужване по телефона

1. Считаю, че в т. II.2.2., т. II.2.3, т. II.3.2. и т. II.3.2. трябва да се посочи, така както е направено в II.3.1, че става въпрос за препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване – 19, 15, 20 и 8.

Автор: ЕМИЛ МИТКОВ (22.03.2022 16:45)

Предлагам и тестове с които да се проверява, че служителите поне са прочели този наръчник

Предлагам и тестове с които да се проверява, че служителите поне са прочели този наръчник, ако не могат да си решат правилно теста - няма заплата или направо уволнение (иначе пак няма да работи...)

История

Начало на обществената консултация - 21.03.2022

Приключване на консултацията - 04.04.2022

Справка за получените предложения

Справка или съобщение.

Окончателен акт на Министерския съвет
